

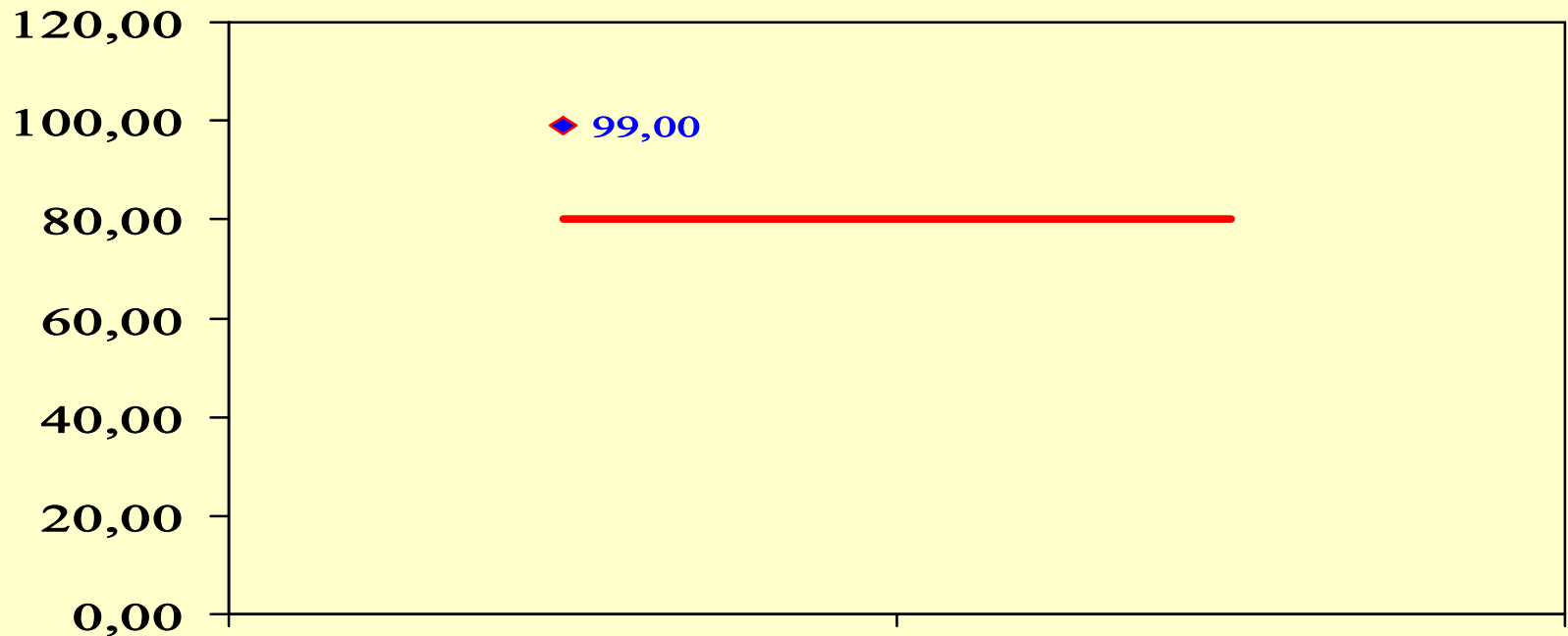
CARTA DE SERVICIOS DEL SAC



SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Amabilidad



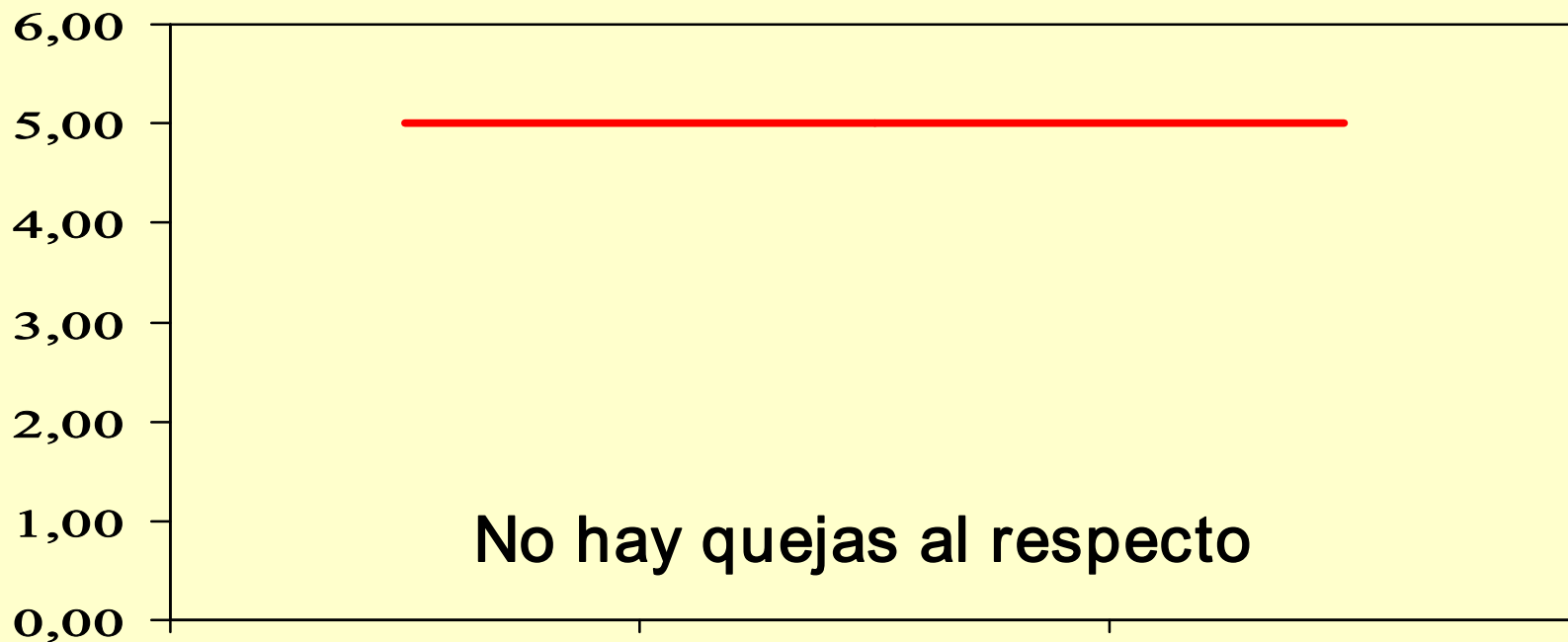
— MÍNIMO

**Más del 80% de los encuestados responderá
que el trato ha sido bueno o muy bueno**

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Amabilidad

Quejas



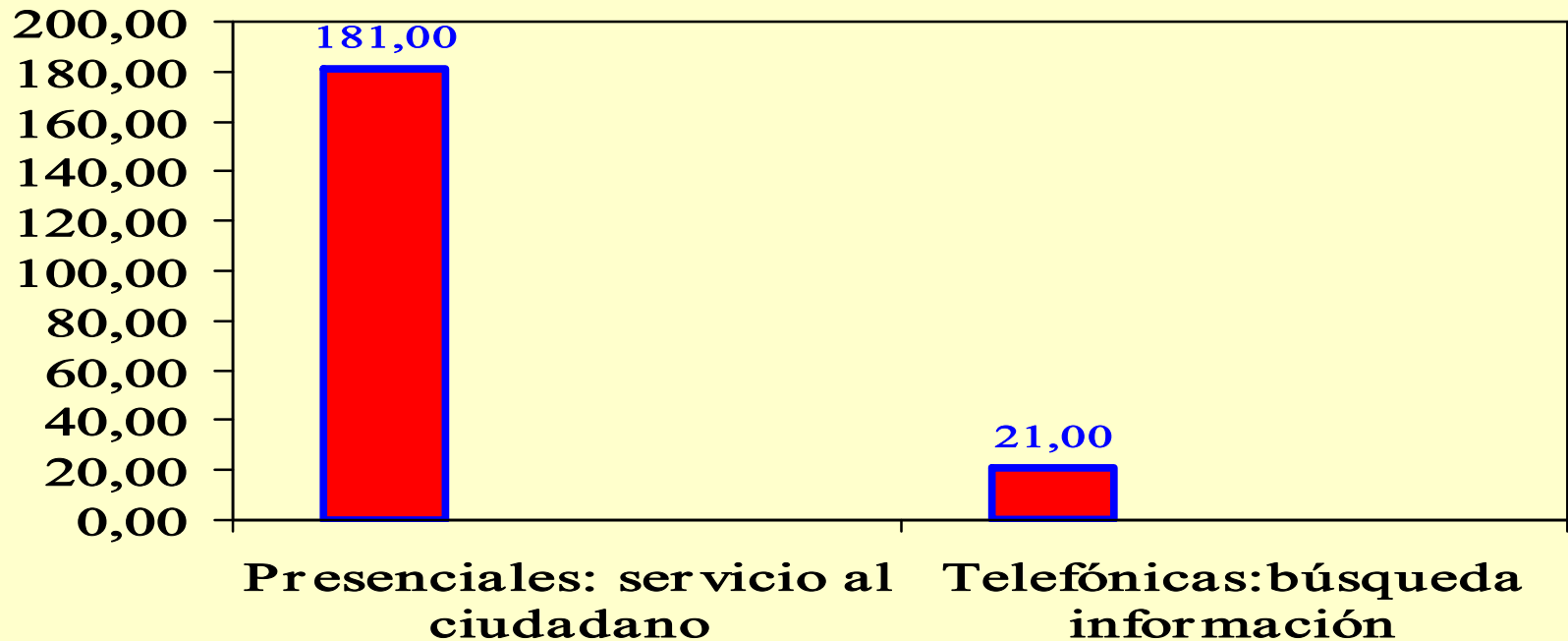
—— MÁXIMO

Máximo 5 quejas sobre el trato del personal

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Voluntad de servicio

(Datos recogidos desde último trimestre)

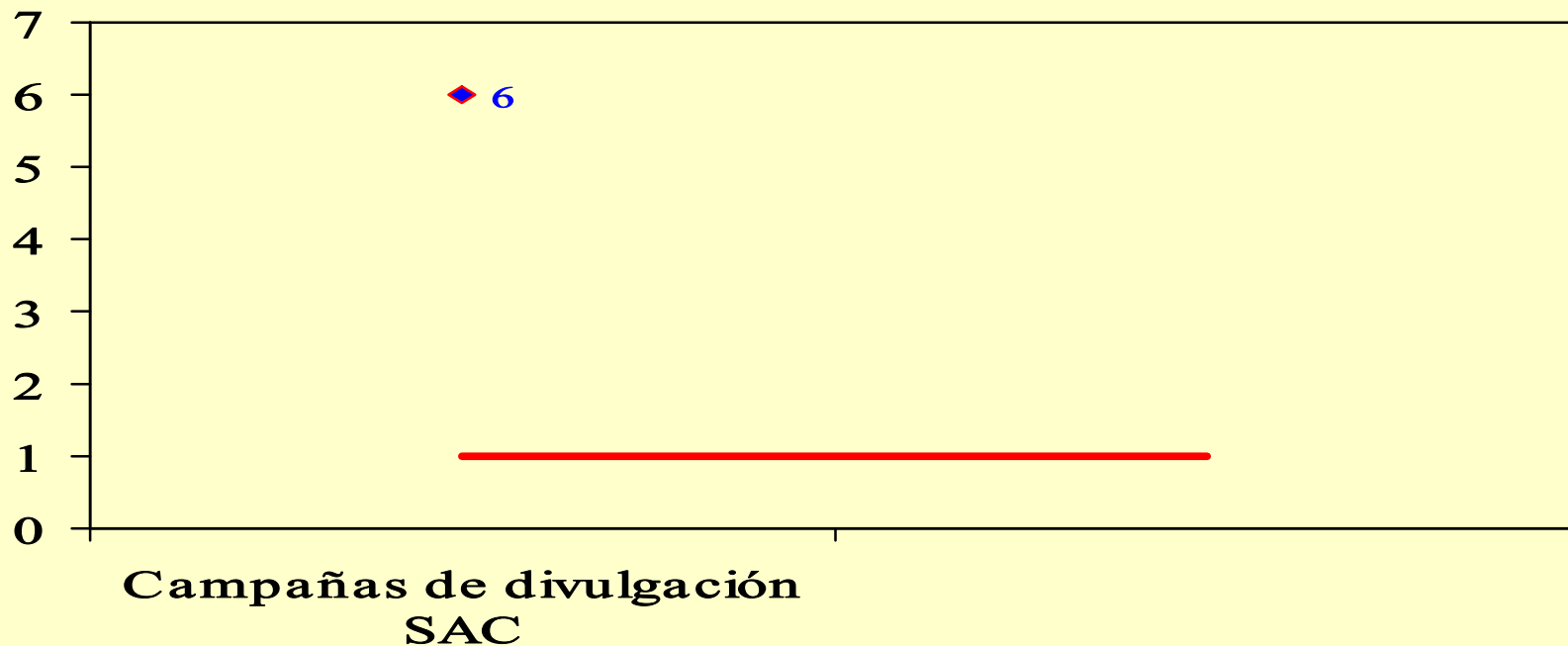


Se verifica si se realiza dicho compromiso con el n° de búsquedas de información y trámites efectuados para ayudar al ciudadano.

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Información

Campañas divulgación SAC



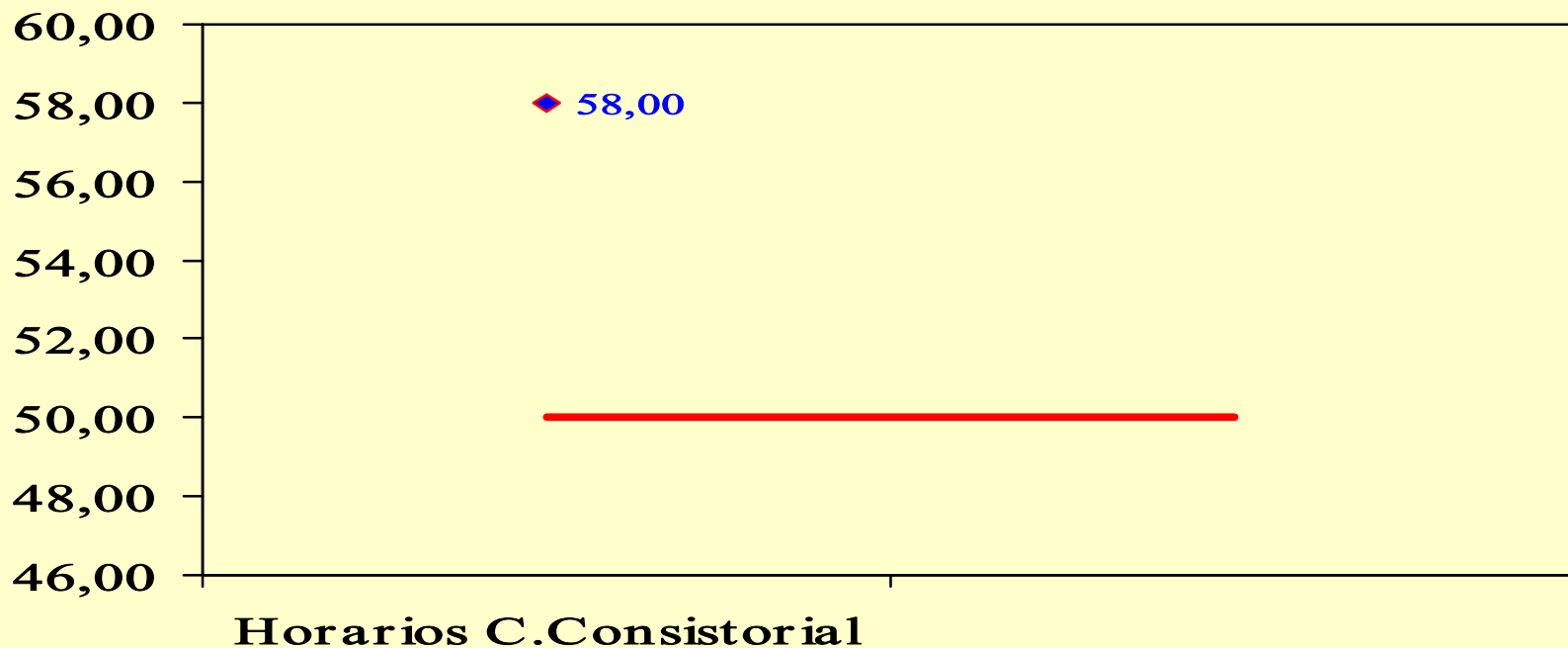
— MÍNIMO

Al menos se realizará una campaña anual de divulgación del SAC

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Información

Conocimiento del 010

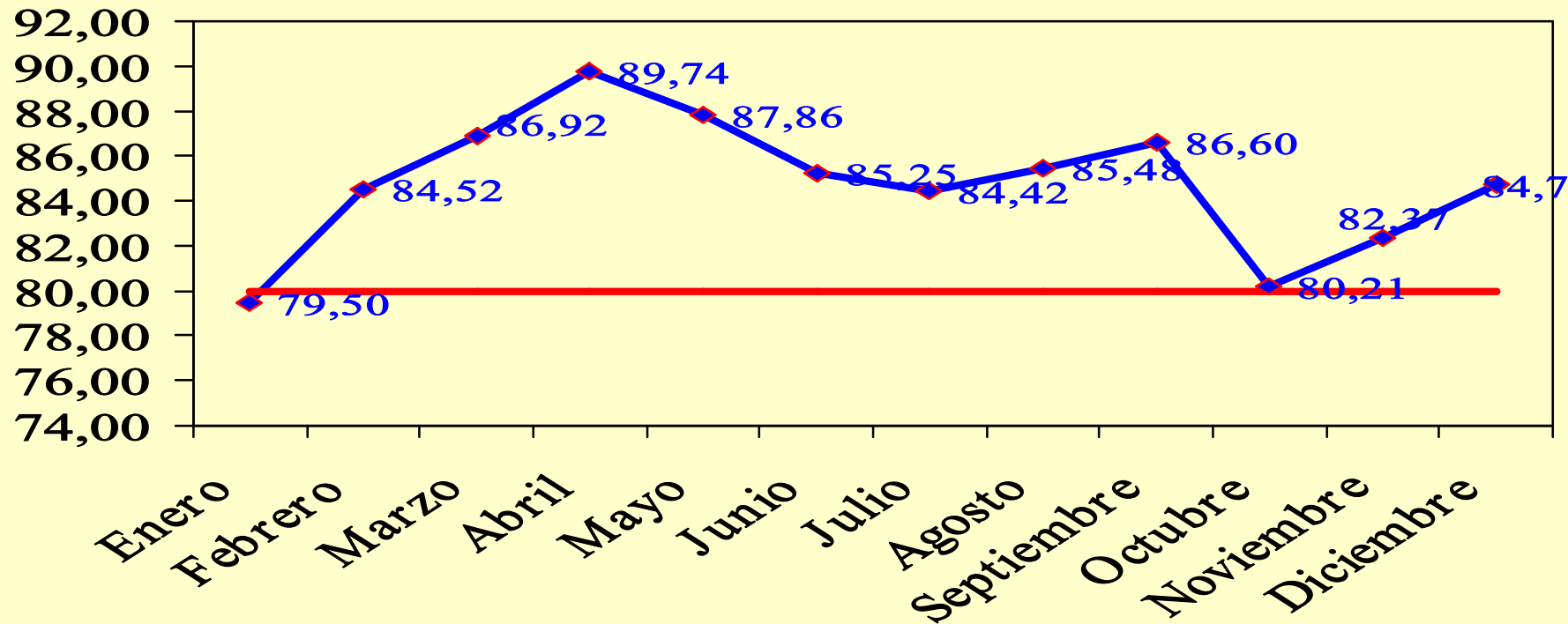
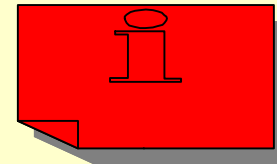


— MÍNIMO

**Más del 50% de los encuestados responderá
que conoce el SAC o el 010**

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Información



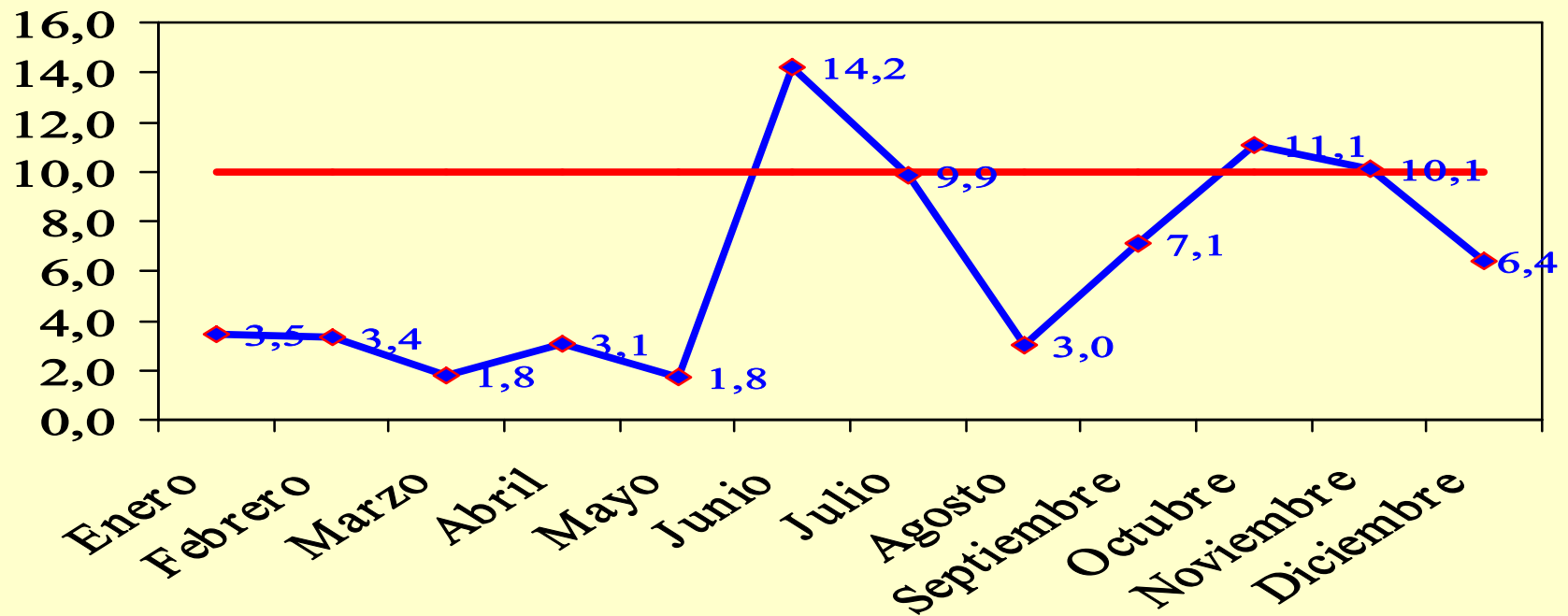
— MÍNIMO

**El porcentaje de fichas revisadas será
mayor al 80%**

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Atención presencial

Casa Consistorial



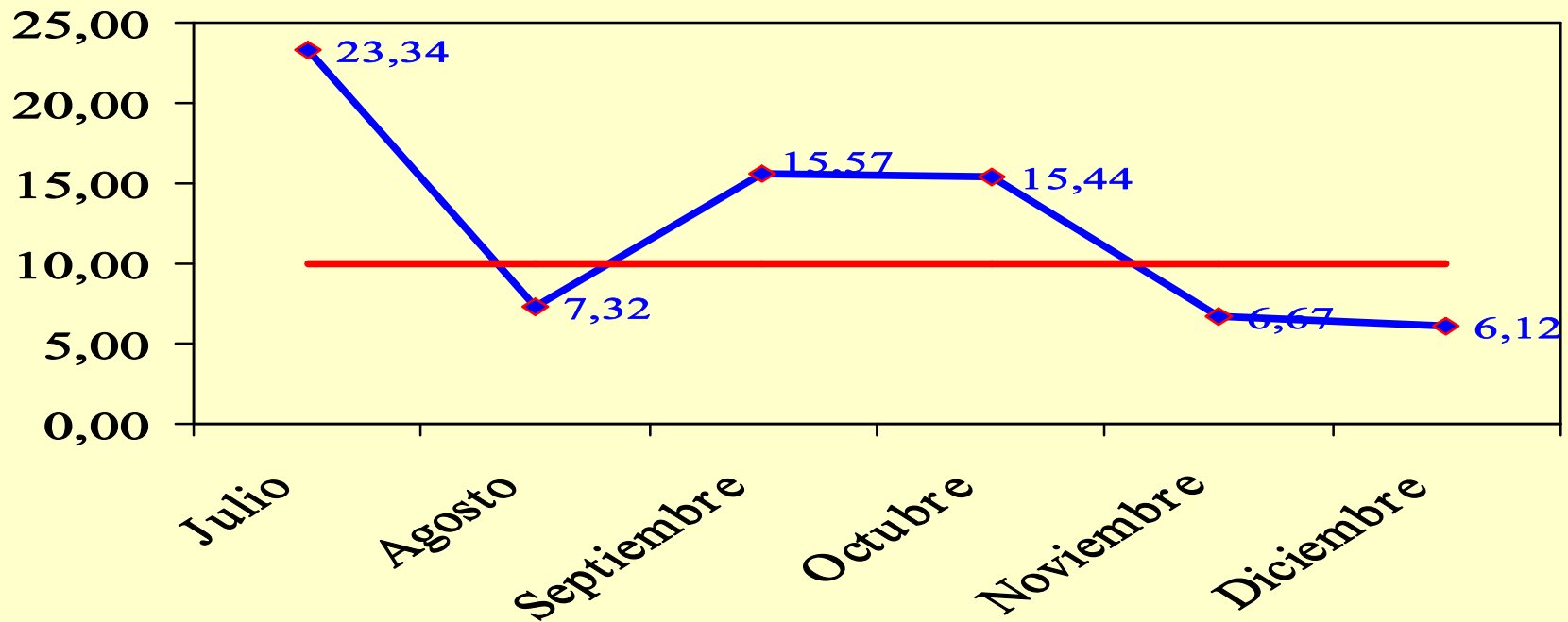
— MÁXIMO

El porcentaje de usuarios que superan 10 minutos de espera no será mayor al 10%

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Atención presencial

Barrio de Lourdes

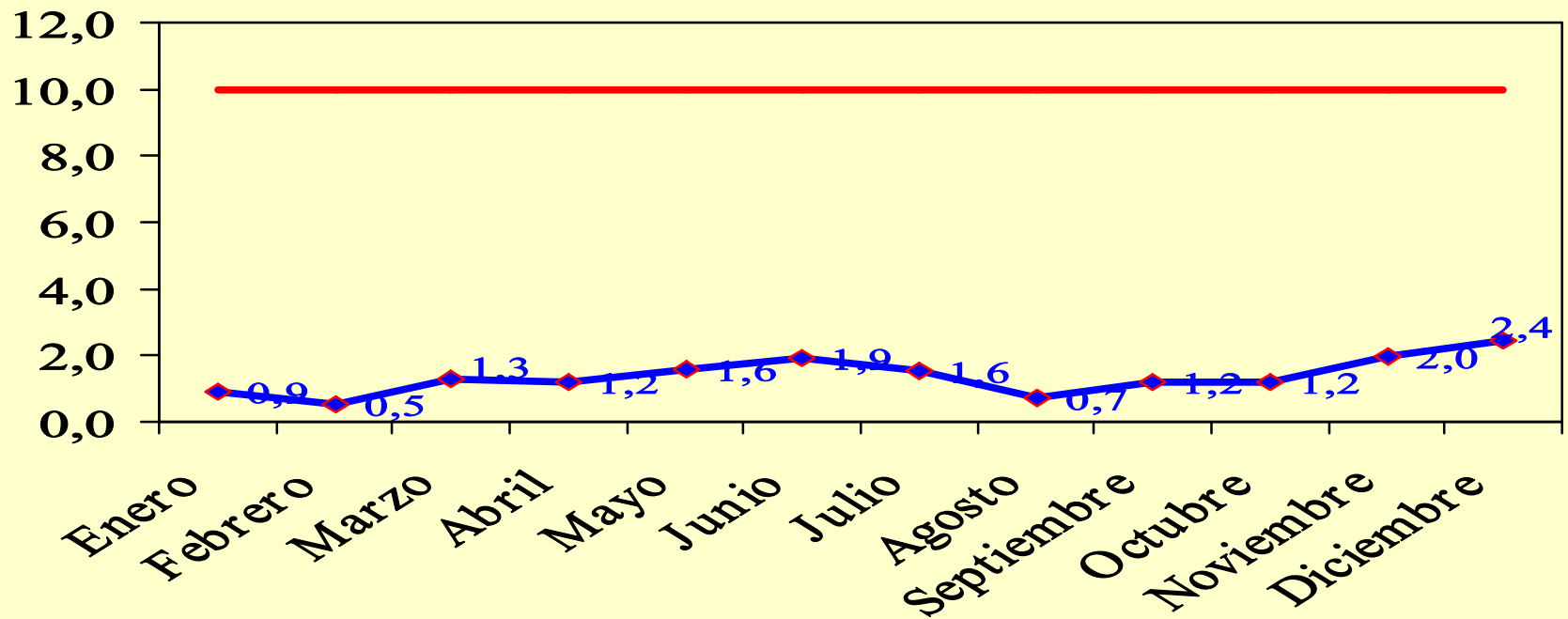
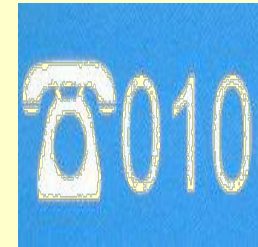


— MÁXIMO

El porcentaje de usuarios que superan 10 minutos de espera no será mayor al 10%

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Atención telefónica

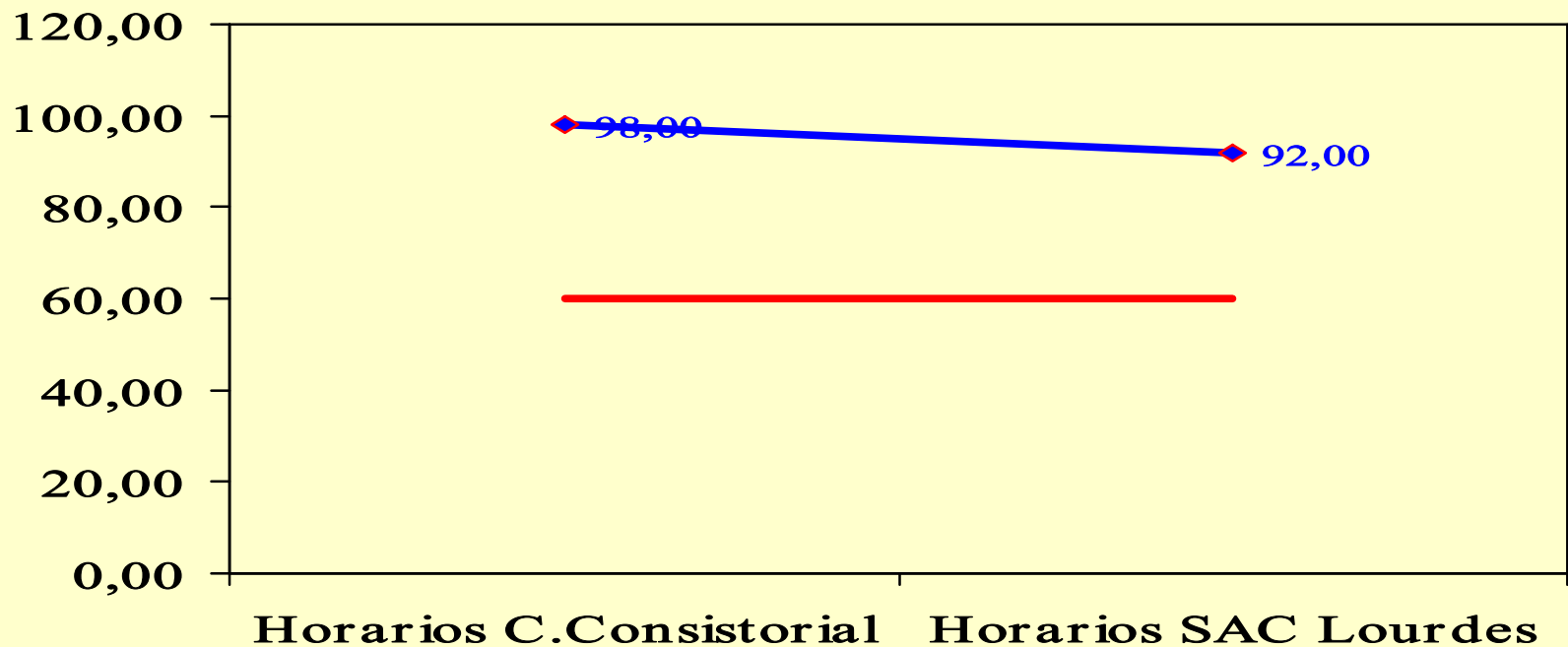


— MÁXIMO

El porcentaje de usuarios que supera 1 minuto de espera no será mayor al 10%

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Accesibilidad



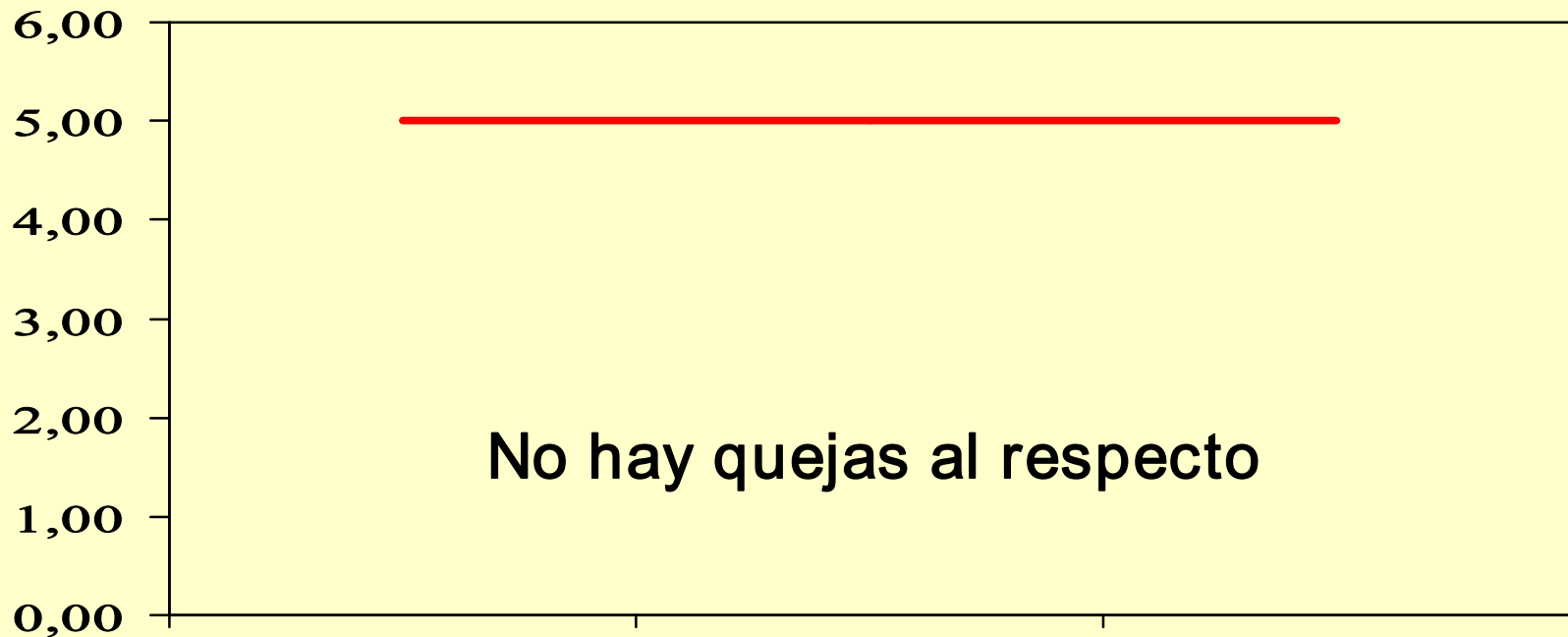
— MÍNIMO

**Más del 60% de los encuestados responderá
que los horarios del SAC son suficientes**

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Accesibilidad

Quejas

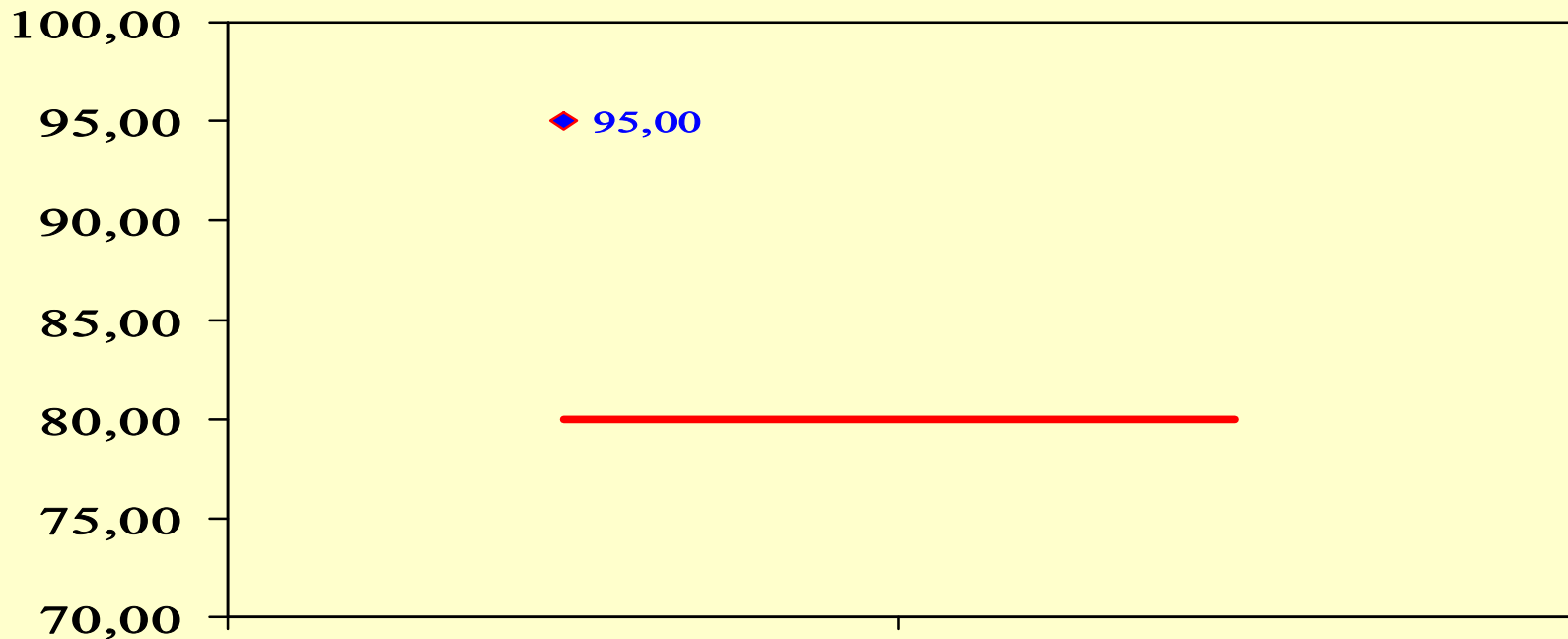


—— MÁXIMO

Máximo 5 quejas sobre los horarios. No se ha recibido ninguna queja sobre los horarios

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Rapidez y eficacia



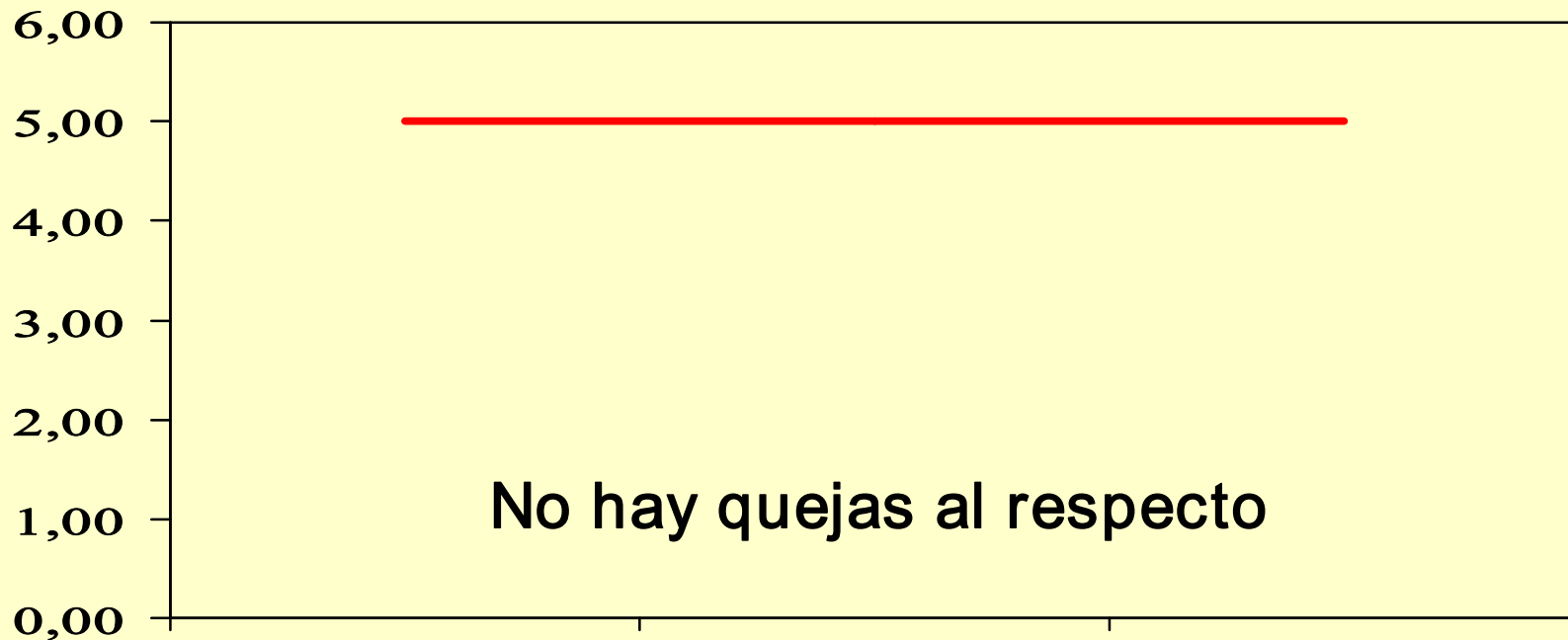
— MÍNIMO

Más del 80% de los encuestados responderá afirmativamente sobre la resolución de su demanda

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Rapidez y eficacia

Quejas



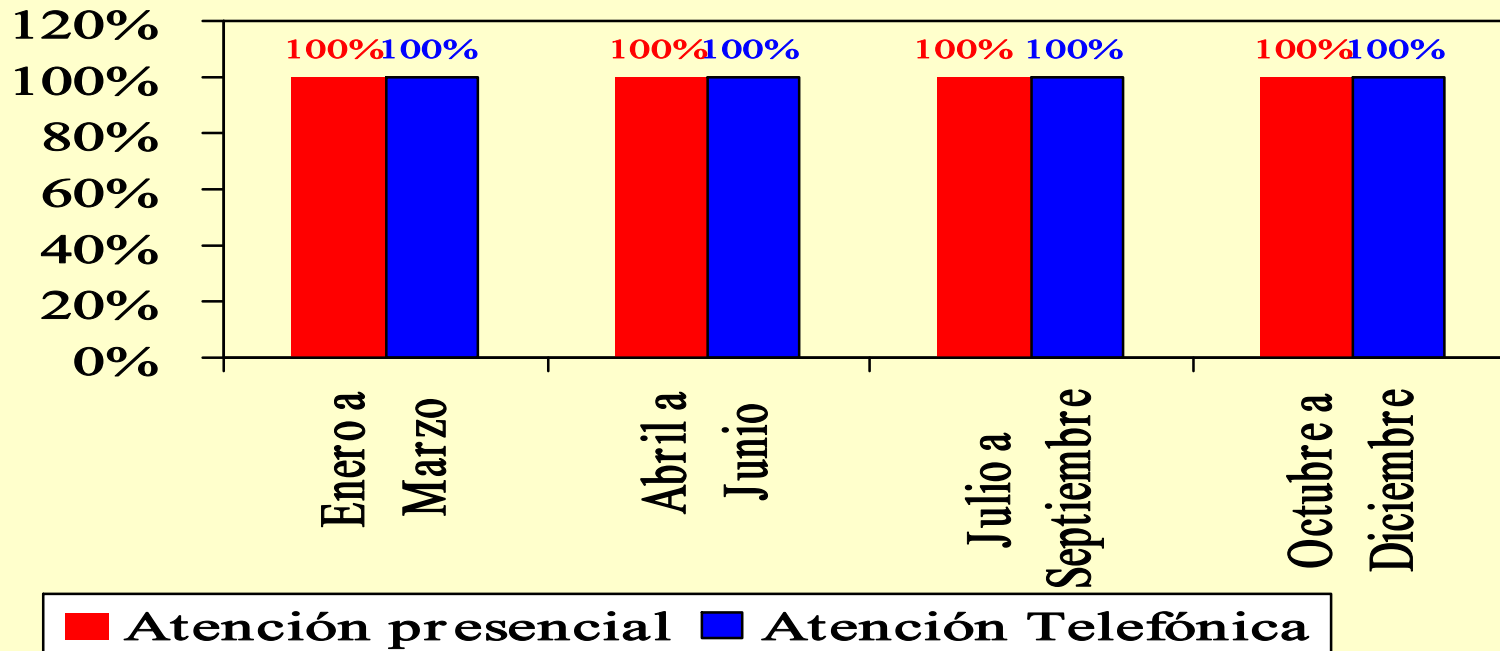
—— MÁXIMO

**Máximo 5 quejas sobre ineficacia en la resolución
de las cuestiones encomendadas al SAC**

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Polivalencia del personal

Resúmenes atenciones para verificar el cumplimiento de la polivalencia

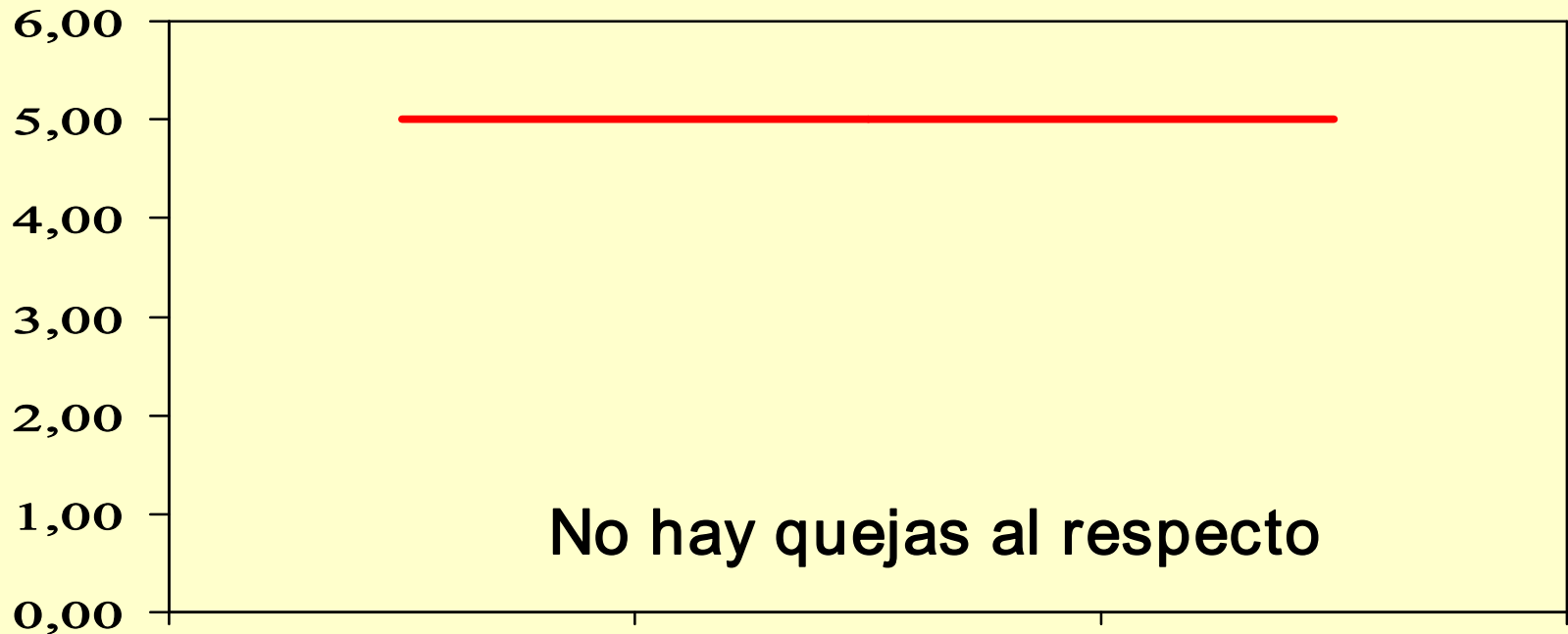


En los resúmenes trimestrales de atenciones de operadores aparecen todos los auxiliares de tramitación del SAC.

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Polivalencia del personal

Quejas

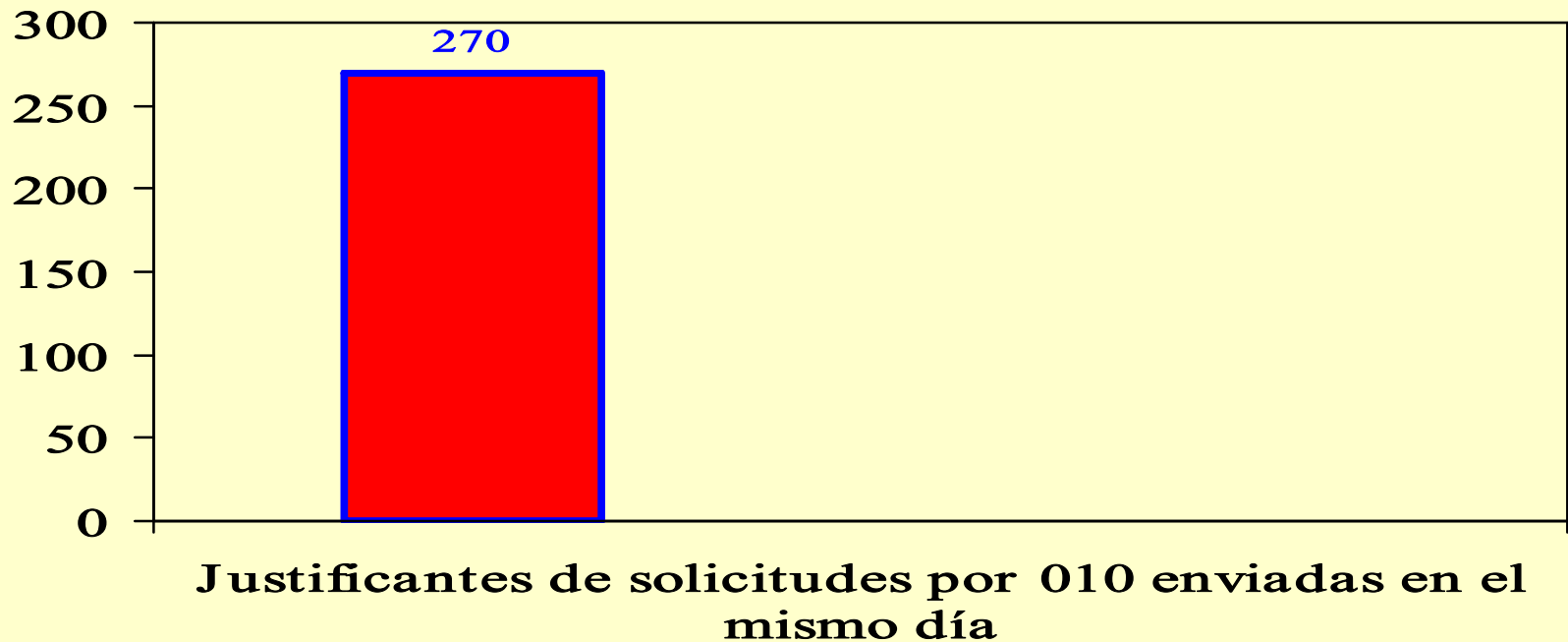


—— MÁXIMO

Máximo 5 quejas sobre incumplimiento de la polivalencia

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Servicio a domicilio



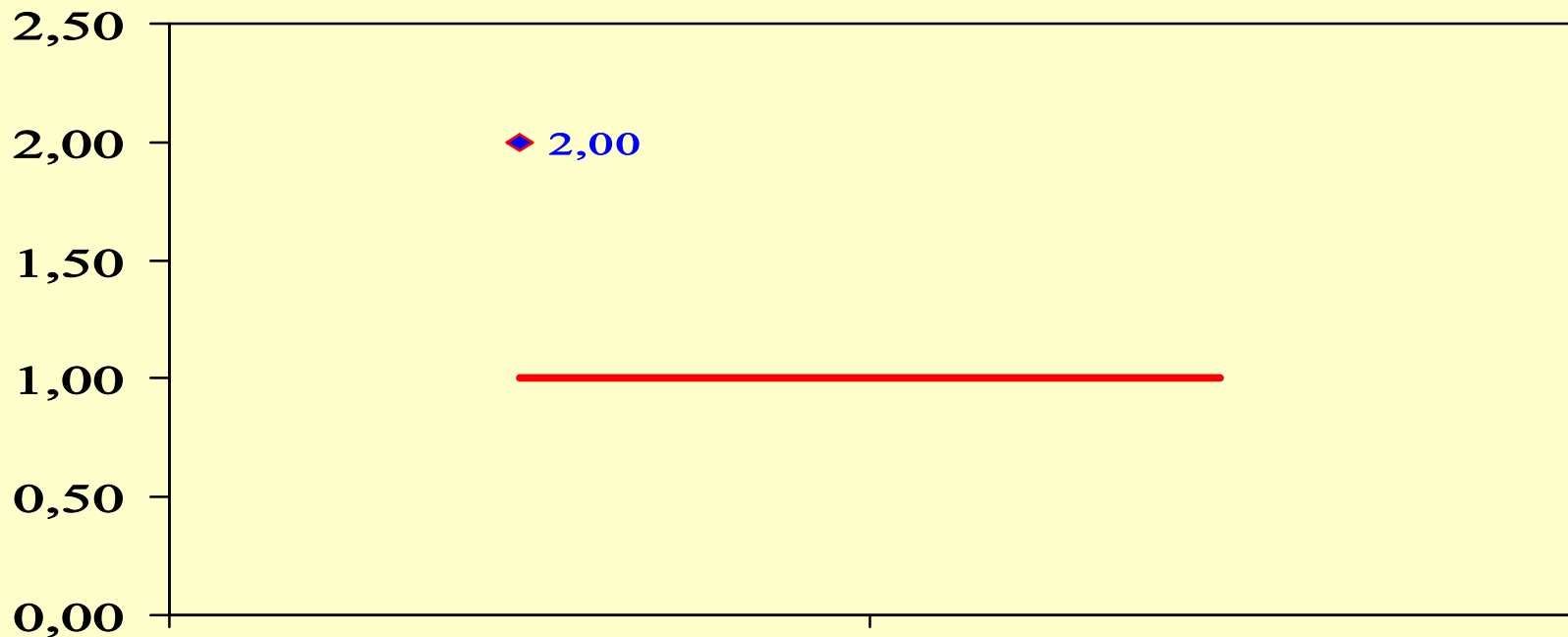
Se verifica con el n° de justificantes enviados
en el mismo día de la solicitud.

(Comienzan a contabilizarse en el último trimestres)

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Instalaciones y equipamiento

Mejoras introducidas



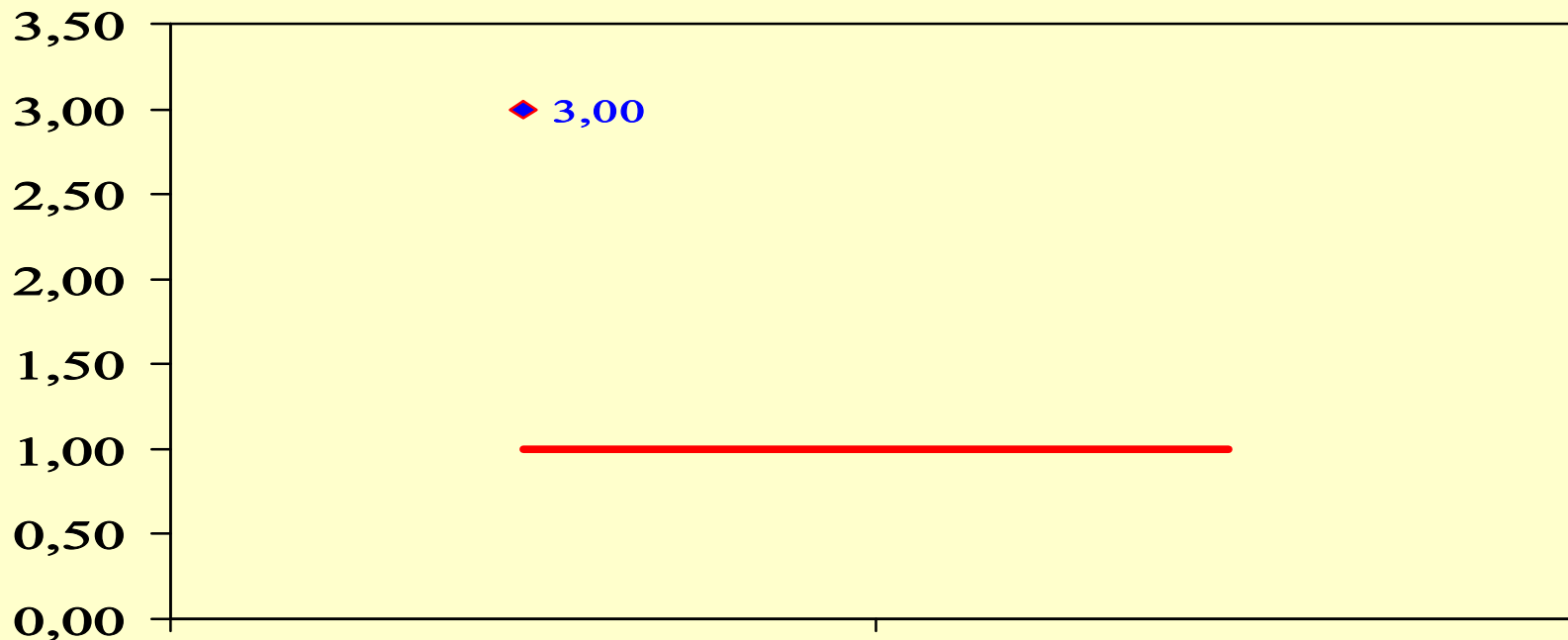
— MÍNIMO

Nº de mejoras anuales de instalaciones y equipamiento (Mínimo 1 mejora anual).

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Mejora continua

Incremento gestiones

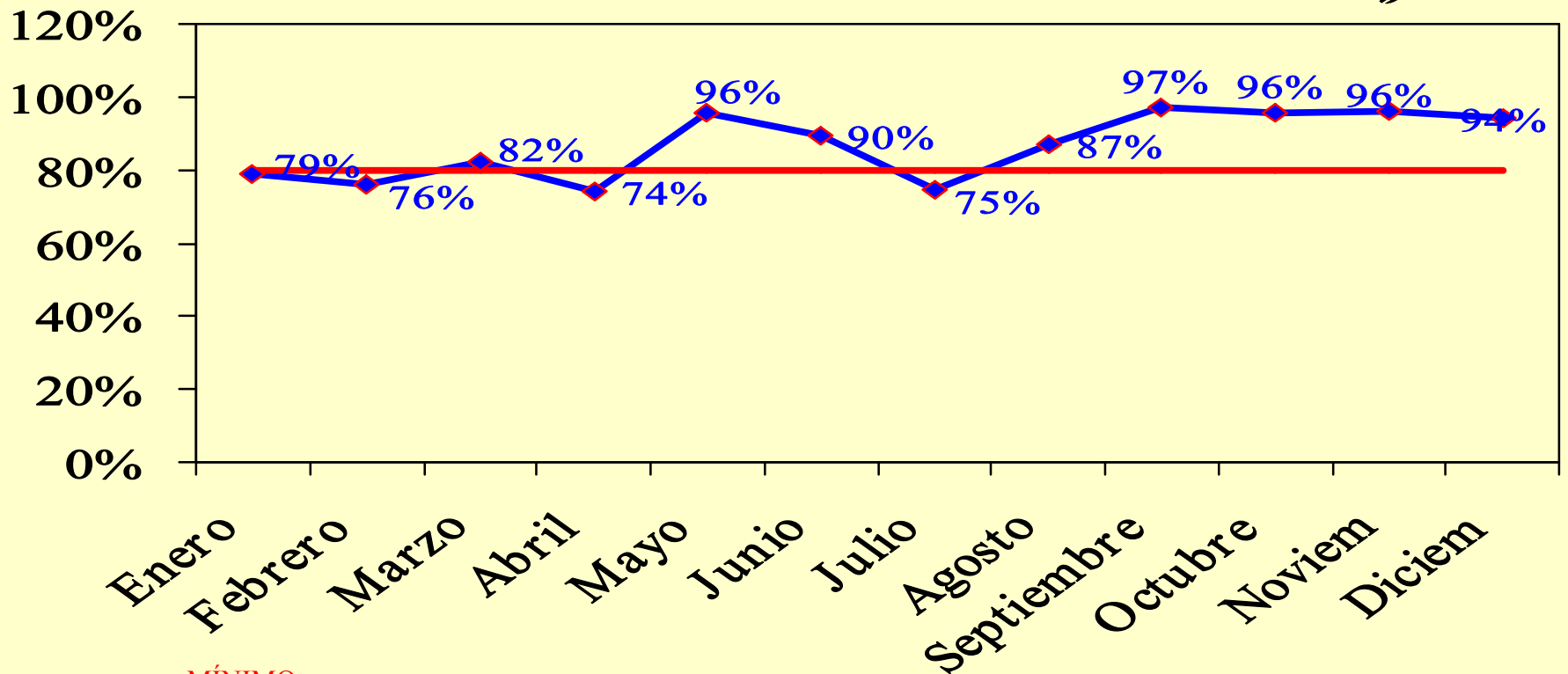


— MÍNIMO

Nº de gestiones incrementadas con respecto al 2004 (Mínimo 1 gestión más respecto al pasado año).

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS CARTA SERVICIOS

Avisos, quejas y sugerencias



— MÍNIMO

El porcentaje de respuestas transmitidas en un plazo menor a 20 días será mayor al 80%